

# Inhoud

<b>Voorwoord</b>	5
<b>Leeswijzer</b>	6
<b>Wat vindt je jobomgeving ervan als je skills uit dit boek toepast?</b>	15
<b>Deel 1 Een kennismaking met de wereld van communicatie</b>	27
<b>Hoofdstuk 1 Wat is communicatie?</b>	29
1 Algemeen	29
1.1 Wat is communicatie?	29
1.2 Wat is professionele communicatie?	30
1.3 Met wie communiceren we?	31
1.4 De verhouding tussen woorden en andere elementen van je communicatie	32
1.5 Communicatie is geen louter rationeel proces	34
2 Het zender-ontvangermodel	34
2.1 Wat?	34
2.2 De zender	35
2.2.1 Duidelijkheid	35
2.2.2 <i>Walk your talk!</i>	36
2.2.3 Communiceren uit het hart maar ook met het hoofd	37
2.2.4 Niet alleen weten maar ook doen	37
2.3 De ontvanger	38
2.4 De boodschap, de code en het medium	38
3 Overzichtsschema	40
<b>Hoofdstuk 2 De basis van alle goede communicatie</b>	41
1 Een <i>mindset</i> van overvloed	41
1.1 Wat je kunt leren van communicatieve natuurtalenten	41
1.2 Een <i>mindset</i> van overvloed versus een <i>mindset</i> van tekort	43
1.3 Een <i>growth mindset</i> om te groeien naar overvloed	44
1.4 Win-win-denken	46
1.5 <i>What's in it for me?</i>	48
1.6 <i>What comes around goes around ...</i>	49



2	Erkenning van de ander	49
2.1	Het belang van erkenning	49
2.2	De kaart is niet het gebied	50
2.3	Waarover praten?	52
3	Duidelijkheid	55
3.1	Het belang van duidelijkheid	55
3.2	Duidelijke persoonlijke doelstellingen	55
3.3	Duidelijkheid in je communicatie naar anderen toe	57
4	Overzichtsschema	60

## Hoofdstuk 3 Mondelinge communicatie 63

1	De kunst van het gesprek	63
1.1	Het gesprek in actie	64
1.2	Het trechtersysteem	65
1.3	Soorten vragen	66
1.4	LSD – Luisteren, samenvatten en doorvragen	69
1.5	Spreek de ander bij zijn naam aan	71
1.6	De kracht van een stilte	71
1.7	Hoeveel moet je nu eigenlijk zelf praten?	72
1.8	Lichaamstaal	72
1.9	Spiegelen	74
1.10	WIIFM in je gesprek	75
2	Toepassingen van mondelinge communicatie	76
2.1	Instructies geven	76
2.2	Klachten behandelen	76
2.3	‘Nee’ zeggen	80
2.4	Het slechtnieuwsgesprek	82
2.5	Het verkoop-, cliënten- of gebruikersgesprek	83
2.6	Overtuigen	86
2.7	Je excuseren	88
2.8	Telefoneren	90
3	Overzichtsschema	93



<b>Hoofdstuk 4</b>	<b>Schriftelijke communicatie</b>	95
1	Algemene principes	95
1.1	Inhoud	95
1.1.1	Hou je doel voor ogen	95
1.1.2	Ontwikkel je inhoud	97
1.1.3	Erken je lezer	97
1.2	Stijl	99
1.2.1	Schrijf gestructureerd	99
1.2.2	Schrijf leesbaar	101
1.2.3	Verzorg je opmaak	101
1.3	Vorm	101
1.3.1	Ontwikkel een 'gesprek' met de lezer	101
1.3.2	Controleer je tekst	103
2	E-mails schrijven	103
2.1	De onderdelen van een e-mail	103
2.2	Een e-mail beantwoorden	105
2.3	Wees ook niet te vlug	106
3	Brieven schrijven	106
4	Je eigen ' <i>swipe files</i> '	108
5	Overzichtsschema	109
<b>Hoofdstuk 5</b>	<b>Bijzondere toepassingen: hulp vragen, bedanken en sturen met feedback</b>	111
1	Hulp vragen	111
2	Bedanken	113
3	Bevestigende <i>feedback</i> met complimenten	117
4	Corrigerende feedback om kritisch bij te sturen	119
5	Overzichtsschema	123



<b>Hoofdstuk 6 De communicatiemiddelenmatrix - Kies het juiste communicatiemiddel</b>	125
1 Een persoonlijk gesprek	126
2 Een telefoongesprek/ <i>videoconferencing</i>	127
3 Een chatgesprek	128
4 Een e-mail	128
5 Een brief of kaart via de post	130
6 Een vergadering	131
7 Een presentatie	131
8 Een artikel/boek/website	132
9 Communicatie via een derde	132
10 Een tent in de voortuin ...	133
11 Besluit	133
12 Overzichtsschema	134
 <b>Deel 2 Specifieke gevallen van professionele communicatie</b>	135
 <b>Hoofdstuk 7 Teamwork, management en leiderschap</b>	137
1 Teamwork	138
1.1 Waarom samenwerken?	138
1.2 Wat maakt jou een goede teamspeler?	139
1.2.1 Hou het doel voor ogen	139
1.2.2 Luister naar je teamleden en erken ieder om zijn talent	140
1.2.3 Laat iedereen winnen	141
2 Management	142
2.1 Wat is management?	142
2.2 Teammanagement	142
2.2.1 Doelen stellen	142
2.2.2 Feedback geven	144
2.2.3 Beslissingen nemen	145
2.2.4 Delegeren	146
2.3 Timemanagement	147



2.4	Projectmanagement	149
2.4.1	Het concept onderzoeken	150
2.4.2	Het gewenste resultaat bepalen	150
2.4.3	Het ontwerpen van het project	151
2.4.4	Het organiseren van het project	151
2.4.5	De uitvoering van het project	151
2.4.6	De opvolging van het project	151
2.5	Self management	152
2.5.1	Zelfbewustwording	152
2.5.2	Je eigen doelstellingen bepalen	154
2.5.3	Proactiviteit	154
3	Leiderschap	155
3.1	Voorbeeldfunctie	155
3.2	Empathie	155
3.3	Visie	156
4	Overzichtsschema	157
<b>Hoofdstuk 8 Vergaderen</b>		159
1	Wanneer vergaderen?	160
2	De voorbereiding	161
2.1	Het doel van de vergadering bepalen	161
2.2	Agendapunten vastleggen	162
2.3	Vorm, plaats en timing bepalen	163
2.3.1	De vorm van de vergadering	163
2.3.2	De plaats van de vergadering	167
2.3.3	De timing van de vergadering	167
2.4	De rolverdeling bepalen	168
2.5	De uitnodigingen versturen	168
2.6	De vergadering klaarmaken	170
3	Het verloop van de vergadering	170
3.1	De opening van de vergadering	171
3.2	De goedkeuring van het vorige vergaderverslag	172
3.3	De behandeling van de agendapunten	172
3.3.1	Agendapunten inleiden	172
3.3.2	Agendapunten behandelen	173
3.3.3	Agendapunten afronden	173
3.4	De vragenronde	173
3.5	De volgende vergadering inplannen	173
3.6	De afsluiting van de vergadering	173



4	De opvolging van de vergadering	173
4.1	Het vergaderverslag opstellen	173
4.2	Actiepunten uitvoeren	175
5	Besluit	176
6	Overzichtsschema	176

## Hoofdstuk 9 Presenteren 177

1	Wat is een presentatie?	178
2	Presenteren is communiceren	178
3	Een presentatie voorbereiden	179
3.1	Het doel voor ogen houden	179
3.2	Een duidelijke boodschap formuleren	180
3.3	Je publiek leren kennen	180
3.4	De inhoud structureren	181
3.5	Een visuele ondersteuning voorzien	190
3.6	Een hand-out voorzien	191
3.7	Praktisch controleren	193
4	Een presentatie geven	194
4.1	Taalgebruik	194
4.2	Stem	195
4.3	Tempo	195
4.4	Lichaamstaal	195
4.5	Stress	197
5	Besluit	197
6	Overzichtsschema	198

## Hoofdstuk 10 Solliciteren 199

1	Wat is je droomjob?	200
2	Zoeken naar je droomjob	201
3	Vacatures weerhouden	201
4	Je curriculum vitae opstellen	202
4.1	Inhoud	204
4.2	Stijl	206
4.3	Vorm	207



5	Je motivatiebrief schrijven	207
6	Je sollicitatie versturen	210
7	Wat na het versturen van je sollicitatie?	211
8	Reactie op je sollicitatie	212
9	Het sollicitatiegesprek	212
9.1	De voorbereiding	213
9.2	Het verloop van een sollicitatiegesprek	213
9.3	Je lichaamstaal tijdens het sollicitatiegesprek	217
10	Na het sollicitatiegesprek	217
11	Een volgende sollicitatie	218
12	Besluit	218
13	Overzichtsschema	219
<b>Hoofdstuk 11 Netwerken</b>		221
1	Wat is netwerken?	221
2	Wat brengt een netwerk je op?	222
3	Iedereen heeft een netwerk	222
4	Hoe onderhoud je je netwerk?	223
4.1	Netwerken draait rond mensen die je kennen, sympathie voor je hebben en je vertrouwen	223
4.2	Be a giving person	224
5	Hoe breid je je netwerk uit?	226
5.1	Waar kun je netwerken?	226
5.2	Met wie netwerk je?	226
5.3	Bouw aan bekendheid, sympathie en vertrouwen	226
5.4	Een netwerkgesprek	229
5.5	Na het gesprek	232
6	Hoe vraag je je netwerk om hulp?	233
7	Online netwerken	234
7.1	Online netwerken en LinkedIn	234
7.2	Passief gebruik van LinkedIn	235
7.3	LinkedIn als onlinevisitekaartje	235
7.4	LinkedIn als instrument om een band van sympathie en vertrouwen mee te leggen	236
8	Overzichtsschema	238



<b>Verklarende begrippenlijst</b>	239
<b>Literatuurlijst</b>	243
<b>Lijst met tools om de betrokkenheid en interactie te verhogen bij je communicatie</b>	245
<b>Dankwoord</b>	249
<b>Trefwoordenregister</b>	251